

ZARZĄDZENIE nr 38/2022/2023

Rektora Uniwersytetu Artystycznego im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu z dnia 26 stycznia 2023 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Uniwersytecie Artystycznym im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu

Na podstawie art. 23 ust. 2 pkt 2) ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2022 r. poz. 485 t.j. z późn. zm.) oraz § 23 ust. 2 pkt 2) Statutu UAP zarządza się co następuje:

§ 1.

Wprowadza się w Uniwersytecie Artystycznym im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Uniwersytecie Artystycznym im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu”, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

/-/ prof. dr hab. Wojciech Hora

Rektor UAP

**Załącznik do zarządzenia nr 38/2022/2023 Rektora Uniwersytetu Artystycznego im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu z dnia 26 stycznia 2023 r.**

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Uniwersytecie Artystycznym im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu**

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 1**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) Rektora, prorektorów, kanclerza;
- 2) Biuro Rektora i Sekretariat Kanclerza - codziennie w godzinach pracy biura i sekretariatu;
- 3) nauczycieli akademickich – podczas zajęć dydaktycznych.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;

- 2) pocztą elektroniczną;
- 3) ustnie.

3. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo. Wzór protokołu przyjęcia skargi ustnej stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie rektorowi, prorektorowi lub kanclerzowi.

5. W Uniwersytecie Artystycznym im. Magdaleny Abakanoiwcz w Poznaniu (zwanym dalej Uczelnią lub UAP) prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.2*. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w Sekretariacie Kanclerza. Posiada on następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data złożenia skargi/wniosku;
- 3) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
- 4) informacja o sposobie załatwienia sprawy;
- 5) termin załatwienia skargi/wniosku;
- 6) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- 7) uwagi.

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Uczelni.

8. Studentom i pracownikom przysługuje również prawo do składania skarg w „Skrzynce skarg i wniosków UAP”, wystawionej w budynku A UAP na II piętrze w holu przed Biurem Rektora.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

#### **§ 2**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje rektor lub kanclerz UAP.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez rektora lub kanclerza UAP jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji UAP, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ, a w przypadku anonimu – pozostawia się bez rozpoznania.

## Rozdział III

### Rozpatrywanie skarg i wniosków

#### § 3

1. Rektor lub kanclerz UAP każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.

2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
- 2) analiza treści skargi/wniosku;
- 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
- 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
  - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
  - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
  - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;
- 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;

- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy Uczelni, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

#### § 4

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – *zał.3.*;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wystaniem;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

3. Po rozpoznaniu anonimu informację o sposobie załatwienia sprawy pozostawia się w aktach sprawy.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w Sekretariacie Kanclerza.

## **Rozdział IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

#### **§ 5**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- 1) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 2) do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

#### **Załączniki:**

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) wzór rejestru skarg i wniosków,
- 3) notatka służbowa.

**załącznik 1 do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Uniwersytecie Artystyczny im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu**

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

Dnia

.....  
....

Pan/Pani.....  
.....

zam.....  
.....

tel.  
.....  
....

e-mail  
.....

złożył(a) skargę dotyczącą:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....  
.....  
.....  
.....

Poznań, dnia .....

.....

*(podpis osoby wnoszącej skargę)*

.....

*(podpis pracownika przyjmującego skargę)*

**załącznik 2 do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Uniwersytecie Artystyczny im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu**

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW**

<b>Lp.</b>	<b>Data złożenia skargi/wniosku</b>	<b>Krótką treść (czego dotyczy)</b>	<b>Sposób załatwienia</b>	<b>Termin załatwienia</b>	<b>Osoba odpowiedzialna za załatwienie</b>	<b><i>Uwagi</i></b>
<b>1.</b>						
<b>2.</b>						
<b>3.</b>						
<b>(...)</b>						

**załącznik 3 do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Uniwersytecie Artystyczny im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu**

**NOTATKA SŁUŻBOWA NR ...../20..... /20.....**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....  
.....

*(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)*

w sprawie skargi nr..... z dnia .....

złożonej przez .....

*(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)*

dotyczącej: *(wskazać zarzuty)*

1.

.....  
.....

2.

.....  
.....

3.

.....  
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

.....  
.....

2.

.....  
.....

3.

.....  
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

*(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Wobec powyższego należy:

.....  
.....  
.....  
.....

Poznań, dnia .....

.....

*(podpis, stanowisko służbowe)*